

## **Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2023 году:**

**1. Обновление офисов обслуживания** – 9 офисов обслуживания клиентов приведены в соответствие с новой концепцией и соблюдением единых стандартов.

### **2. Модернизация Контакт-центра:**

- роботизированная обработка входящих обращений с помощью технологии искусственного интеллекта;
- роботизированные исходящие обзвоны;
- автоматический прием показаний через SMS и E-mail;
- разделение потока звонков на опытных и новых операторов;
- роботизированная обработка обращений в текстовых каналах.

### **3. Развитие и доработка мобильного приложения и личного кабинета для физических лиц:**

- разработка возможности оплаты услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и взносов на капитальный ремонт через СБП;
- доработка блока ограничений и предупреждений;
- упрощенная регистрация.

### **4. Развитие и доработка личного кабинета для юридических лиц:**

- использование баннера в личном кабинете, как места для опросов и информирования;
- новый раздел заключение договора на "зеленую" энергию (информирование и заключение договора).

### **5. Развитие и доработка интерактивного счёта:**

- добавлена возможность просмотра счёта без скачивания (для Андроид-устройств);
- отправка на несколько адресов электронной почты (в рамках 1 ЛС);
- доработан функционал для отправки квитанций формата ЕПД.
- добавлена возможность отправлять тематические, праздничные квитанции.

### **6. Работа над модернизацией мобильного приложения.**

**7. 5 офисов обслуживания оборудованы записывающими устройствами.**

**8. В 1 офисе обслуживания установлена электронная очередь.**

**9. Разработаны, утверждены и реализованы мероприятия дорожных карт по 4-м направлениям:** «Оценка качества клиентского обслуживания», «Маркетинг и брендинг», «Аналитика обращений», «Обучение бренд-персонала и клиентские эксперименты».

**10. Проведены выездные проверки центров обслуживания клиентов, фото-аудиты, видеопроверки, проверки методом «тайный покупатель».**

**11. Организация системы оценки качества очного и заочного (посредством телефонной связи) обслуживания клиентов.**

**12. Регулярное обучение бренд-персонала.**

**13. Опросы клиентов «Вы были в офисе вчера».**

**14. Опросы клиентов методом NPS и CSI.**

**Общее количество обращений за 2023 год составило 1 134 980, из них претензии и жалобы 19.**

## Среднее время обслуживания и ожидания за 2023 год.

### Контактный центр

| Период   | Среднее время ожидания ответа оператора | Среднее время обслуживания |
|----------|---|----------------------------|
| Январь   | 0:18                                    | 2:34                       |
| Февраль  | 0:22                                    | 2:20                       |
| Март     | 0:11                                    | 3:20                       |
| Апрель   | 0:15                                    | 2:20                       |
| Май      | 0:19                                    | 2:09                       |
| Июнь     | 0:11                                    | 2:10                       |
| Июль     | 0:18                                    | 2:05                       |
| Август   | 0:18                                    | 1:53                       |
| Сентябрь | 0:15                                    | 2:08                       |
| Октябрь  | 0:16                                    | 2:24                       |
| Ноябрь   | 0:15                                    | 2:20                       |
| Декабрь  | 0:14                                    | 2:26                       |

### Офисы обслуживания

| Период   | Обслуживание специалистом-консультация |         | Обслуживание специалистом-кассовая операция |         | Обслуживание специалистом-консультация и кассовая операция |         |
|----------|--|---------|---|---------|--|---------|
|          | Ожидание в очереди                     | Прием   | Ожидание в очереди                          | Прием   | Ожидание в очереди   | Прием   |
| Январь   | 0:00:14                                | 0:04:25 | 0:03:00                                     | 0:02:20 | 0:03:14  | 0:06:45 |
| Февраль  | 0:00:18                                | 0:04:07 | 0:04:04                                     | 0:03:27 | 0:04:22  | 0:07:34 |
| Март     | 0:00:26                                | 0:05:34 | 0:04:03                                     | 0:02:53 | 0:04:29  | 0:08:27 |
| Апрель   | 0:00:30                                | 0:03:01 | 0:04:28                                     | 0:02:58 | 0:04:58  | 0:05:59 |
| Май      | 0:00:50                                | 0:04:10 | 0:03:39                                     | 0:02:35 | 0:04:29  | 0:06:45 |
| Июнь     | 0:00:31                                | 0:05:12 | 0:03:06                                     | 0:02:59 | 0:03:37  | 0:08:11 |
| Июль     | 0:00:31                                | 0:04:47 | 0:04:31                                     | 0:02:12 | 0:05:02  | 0:06:59 |
| Август   | 0:00:25                                | 0:03:05 | 0:04:14                                     | 0:02:27 | 0:04:39  | 0:05:32 |
| Сентябрь | 0:00:55                                | 0:04:52 | 0:04:57                                     | 0:03:28 | 0:05:52  | 0:08:20 |
| Октябрь  | 0:00:52                                | 0:04:11 | 0:03:22                                     | 0:02:45 | 0:04:14  | 0:06:56 |
| Ноябрь   | 0:00:56                                | 0:04:11 | 0:04:36                                     | 0:02:31 | 0:05:32  | 0:06:42 |
| Декабрь  | 0:00:29                                | 0:04:17 | 0:04:31                                     | 0:02:35 | 0:05:00  | 0:06:52 |

### Режимы работы каналов заочного обслуживания.

| Наименование канала   | Режим работы   |
|---|--|
| Мобильное приложение<br>Личный кабинет для физических лиц<br>Личный кабинет для юридических лиц<br>Сайт<br>Мини-приложение ВК<br>Электронная почта <a href="mailto:voprosgp@murmansk.atomsbt.ru">voprosgp@murmansk.atomsbt.ru</a> | Круглосуточно  |
| Официальный аккаунт в социальной сети ВК  | Ежедневно: с 09-00 до 18-00                                  |
| КЦ 8 (8152) 692-555   | Оператор: пн.– чт. с 08:00 до 18:00<br>пт.: с 08:00 до 17:00 |
| Интерактивный помощник в КЦ   | Круглосуточно  |